

หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือแรงงาน
การบริการที่เป็นเลิศ
(Excellent service)
(รหัสหลักสูตร ๒๓๒๐๐๑๗๒๓๐๔๐๗)

๑. วัตถุประสงค์ :

- ๑.๑ เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการที่เป็นเลิศ
- ๑.๒ เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๒. ระยะเวลาการฝึก :

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกในภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ เป็นเวลา ๓๐ ชั่วโมง โดยผู้รับการฝึกต้องเข้าทำการฝึกอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ จึงจะมีสิทธิ์สอบวัดผล

๓. คุณสมบัติของผู้รับการฝึก

๑. อายุตั้งแต่ ๑๘ ปี ขึ้นไป ไม่จำกัดเพศ สัญชาติไทย
๒. แรงงานในสถานประกอบการ/แรงงานทั่วไป
๓. เป็นผู้มีสุขภาพสมบูรณ์ แข็งแรงและสามารถเข้าฝึกได้ตลอดหลักสูตร

๔. วุฒิบัตร

ผู้รับการฝึกที่ผ่านการประเมินผล และมีระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของระยะเวลาฝึกทั้งหมด จะได้รับวุฒิบัตร

๕. หัวข้อวิชา :

ลำดับ	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
๑.	ความสำคัญของงานบริการ	๓	-
๒.	การบริการที่เป็นเลิศ	๓	-
๓.	การพัฒนาคุณภาพงานบริการ	๓	๖
๔.	การพัฒนาทักษะในงานบริการ	๓	๔
๕.	เทคนิคการต้อนรับ	๓	-
๖.	การพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการ	๓	-
๗.	การวัดและประเมินผล	๑	๑
		๑๙	๑๑
		๓๐	

๖. เนื้อหาวิชา :

๖.๑ ความสำคัญของงานบริการ

(๓:๐)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการพัฒนางานบริการ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับความหมายของงานบริการ การพัฒนาการของงานบริการ ประเภทและลักษณะเฉพาะของงานบริการ ความสำคัญของงานบริการ บทบาทของธุรกิจบริการในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

๖.๒ การบริการที่เป็นเลิศ

(๓:๐)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการบริการที่เป็นเลิศ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับคุณสมบัติขององค์กรที่มีบริการที่ดี วงจรแห่งการบริการที่ดี องค์ประกอบของความสำเร็จในงานบริการ กุญแจสำคัญในการให้บริการที่ประสบความสำเร็จ

๖.๓ การพัฒนาคุณภาพงานบริการ

(๓: ๖)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ความสามารถในการพัฒนาคุณภาพงานบริการ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับรูปแบบในการพัฒนาคุณภาพงานบริการ การพัฒนากระบวนการแก้ปัญหาในการบริการ ฝึกปฏิบัติการพัฒนาคุณภาพงานบริการ และแก้ปัญหาในการบริการตามกระบวนการ

๖.๔ การพัฒนาทักษะในงานบริการ

(๓:๔)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาทักษะในงานบริการ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาทักษะที่จำเป็น ทันสมัย และสร้างสรรค์ในการให้บริการ วิธีการติดต่อสื่อสาร ทักษะการฟัง วิธีการทำงานเป็นทีมและมนุษย์สัมพันธ์ฝึกปฏิบัติการสร้างสรรค์ในการให้บริการ การติดต่อ สื่อสาร ทักษะการฟัง การทำงานเป็นทีมและมนุษย์สัมพันธ์

๖.๕ เทคนิคการต้อนรับ

(๓:๐)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับศิลปะการต้อนรับ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับศิลปะการต้อนรับ การเลือกใช้เทคนิคการต้อนรับที่เหมาะสมเพื่อให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาวิธีการเก็บเงิน การเตรียมและตรวจสอบรายการค่าใช้จ่าย (บิล) ของลูกค้า การนำรายการค่าใช้จ่ายเสนอแก่ลูกค้าผู้จ่ายเงิน การรับรายการค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าจ่ายแล้ว การรวบรวมรายการค่าใช้จ่ายส่งคืนแผนกเก็บเงิน ตลอดจนการส่งลูกค้าฝึกปฏิบัติวิธีการการเตรียมและตรวจสอบรายการค่าใช้จ่าย (บิล) ของลูกค้า การนำรายการค่าใช้จ่ายเสนอแก่ลูกค้าผู้จ่ายเงิน การรับรายการค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าจ่ายแล้ว การรวบรวมรายการค่าใช้จ่ายส่งคืนแผนกเก็บเงินและการส่งลูกค้า

๖.๑๐ การรับและแก้ปัญหาคำติชมของลูกค้า

(๑ : ๑)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ความสามารถและเข้าใจในการรับและแก้ปัญหาคำติชมของลูกค้าในโอกาสและสถานการณ์ต่างๆ เพื่อลดความขัดแย้งและสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้ ความสามารถและเข้าใจในการแก้ไขปัญหาเมื่อลูกค้าตำหนิการจัดการข้อร้องเรียน การระบุและตรวจสอบแนวทางการแก้ปัญหา การยอมรับและการปฏิบัติเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน การสื่อสารด้วยคำพูดที่เหมาะสมต่อลูกค้าระดับต่างๆ การแสดงความรับผิดชอบต่อลูกค้า การให้ข้อมูลลูกค้าเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน และการจัดทำประวัติลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจในการบริการลูกค้า ในครั้งต่อไปฝึกปฏิบัติวิธีการแก้ไขปัญหาเมื่อลูกค้าตำหนิ การจัดการข้อร้องเรียน การระบุและตรวจสอบแนวทางการแก้ปัญหา การยอมรับและการปฏิบัติเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน การสื่อสารด้วยคำพูดที่เหมาะสมต่อลูกค้าระดับต่างๆ การแสดงความรับผิดชอบต่อลูกค้า การให้ข้อมูลลูกค้าเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน และการจัดทำประวัติลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจในการบริการลูกค้าในครั้งต่อไป

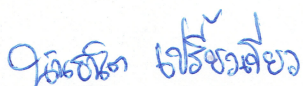
๖.๑๑ การวัดและประเมินผล

(๑:๑)

วัตถุประสงค์รายวิชา

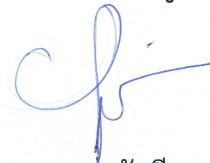
เพื่อวัดผลความรู้ ความสามารถของผู้รับการฝึกเมื่อผ่านกระบวนการฝึกของหลักสูตรแล้ว

ผู้จัดทำหลักสูตร



(นางสาวนนธนิต เปรี๊ยะเวีย)
นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงาน

ผู้พิจารณาหลักสูตร



(นายกระเกษ สึงเวียนทอง)
นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ

ผู้อนุมัติหลักสูตร



(นางบัญญัติดา สุขสถิตย์)

ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตราด